



Entreprenadsgranskning

SLUTRAPPORT

Innehållsförteckning

1.	Inledning	3
2.	Sammanfattande bedömning	4
3.	Resultat	4
3.1	Kundundersökning	4
3.2	Statistik och förvaltningsintern dokumentation	5
3.3	Redogörelse av entreprenörernas egenkontroll	7
4.	Förbättringsområden	9
4.1	Liselotte Löf AB	9
4.2	RenoNorden AB	9
Bilagor:		11
	Bilaga 1 Sammanfattning av entreprenörernas svar	11
	Bilaga 2 Kundundersökning	26

1. INLEDNING

Trafikkontoret avdelningen för avfall har under 2011 genomfört en entreprenadgranskning för område 1, 2, 7, 8, 9 och 12. Det är två entreprenörer som kör i områdena. Liselotte Lööf AB har område 2, 7, 9 och 12. RenoNorden AB har område 1 och 8.

Avtalen för område 7, 9 och 12, Liselotte Lööf AB, påbörjades 2009-04-01 och löper t.o.m. 2014-03-31 med möjlighet till förlängning.

Avtalen för område 1 och 8, RenoNorden AB, och område 2, Liselotte Lööf AB, går ut 2012-03-31 utan möjlighet till vidare förlängning. RenoNorden AB tog över avtalen efter Resta Sverige AB när denne gick i konkurs. RenoNorden AB påbörjade uppdraget 2010-09-22.

Granskningen har bestått av tre delar:

1. Kundundersökning
Undersökningen har genomförts av TNS SIFO och frågor har ställts till våra kunder om hämtningen sker inom angivet tidsintervall, utebliven hämtning samt uppfattning av direktkontakt med entreprenören. Sammanfattning av resultaten finns nedan.
2. Statistik och förvaltningsintern dokumentation
Redogörelse för t.ex. klagomålsstatistik, avdrag på entreprenörsersättning och rutiner för avtalsuppföljning.
3. Redogörelse av entreprenörernas egenkontroll
Redogörelse av entreprenörens egenkontroll grundar sig i förfrågningsunderlagets kapitel "Kvalitet, service, arbetsmiljö och trafiksäkerhet". Entreprenörens rutiner, riktlinjer och genomförde egenkontroller ska redovisas för Trafikkontoret. På uppmaning ska entreprenören delge den dokumentation som görs för att förbättra miljön, arbetsmiljön och trafiksäkerheten.

2. SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

Trafikkontoret har kontinuerligt drift- och avtalsmöten med entreprenörerna på samtliga områden. Resultatet av entreprenadgranskningen kommer att presenteras till berörda entreprenörer på avtalsmöten som genomförs under december 2011.

Trafikkontoret har arbetat proaktivt med reklamationer under 2010 och framöver vilket har resulterat i sjunkande reklimationsnivåer. Entreprenörerna arbetar aktivt för att besvara reklamationer och undvika upprepade reklamationer. Regelbundna driftmöten genomförs med entreprenörerna och upprepade reklamationer tas upp vid dessa tillfällen för att hitta långsiktiga lösningar på problemen.

3. RESULTAT

3.1 Kundundersökning

Kundundersökningen omfattade område 1, 2, 7, 8, 9 och 12. Urvalet uppdelades i tre grupper; verksamhetskunder, villakunder och flerfamiljsfastigheter. Två entreprenörer kör i områdena, Liselotte Löf AB och RenoNorden AB.

Telefonintervjuer genomfördes under perioden 30 mars till 15 april 2011. Sammanfattning av urval, intervjuer och svarsfrekvens presenteras i tabellen nedan. Komplet resultat presenteras i bilaga 2.

Svarsfrekvensredovisning	villa	flerfamilj	verksamheter	Totalt
Urval	500	600	599	1699
Ej målgruppsaktuella	166	265	173	604
Nettourval	334	335	422	1091
Bortfall	103	177	217	497
Genomförda intervjuer	231	158	205	594
Svarsfrekvens	69%	47%	49%	54%

Kunderna fick besvara frågor inom följande områden:

- Allmänna frågor om hämtningen av hushållsavfall
- Utebliven hämtning
- Kontakter med entreprenör
- Sopbilen
- Total bedömning av sophämtningen

På alla frågor kunde kunderna ge en bedömning på en skala 1-5, 1 betyder mycket missnöjd, 5 betyder mycket nöjd. Totalbedömningen av sophämtningen (svarat 4 eller 5) var som följer per kundgrupp:

Kundgrupp	villa	flerfamilj	verksamheter
Totalbedömning	89%	74%	77%

Totalbedömningen av sophämtningen (svarat 4 eller 5) var som följer per område:

Område	1	2	7	8	9	12
Totalbedömning	84%	86%	79%	84%	81%	65%

Totalbedömningen av sophämtningen (svarat 4 eller 5) var som följer per entreprenör:

Område	LLAB	RenoNorden
Totalbedömning	80%	85%

Genomsnittlig kundnöjdhet ligger på 82% (andelen som svarar 4 eller 5) när man tittar på resultaten för olika kundgrupper, områden och entreprenörer. Det är viktigt att beakta att RenoNorden tog över efter Resta september 2010. Till en viss del kan kundernas uppfattning av entreprenören spegla Resta. Område 12 sticker ut med färre kunder än i andra områden som är mycket nöjd eller ganska nöjd med följande:

- Att hanteringen sker på utsatt dag
- Att hanteringen sker utan nedskräpning
- Att hanteringen sker utan bullerstörning
- Möjligheten att få fram klagomål, få rättelser, lämna synpunkter
- Serviceandan i stort

Noterbart i undersökningen är också att så stor andel av kunderna inte kan ta ställning till fordonets miljövänlighet. 76% av villakunderna kunde inte ta ställning till detta.

3.2 Statistik och förvaltningsintern dokumentation

Antalet reklamationer följs upp av förvaltningen varje vecka och avdrag på entreprenörsersättningen räknas ut per vecka eller månad beroende på område. Följande är hur avdragen räknas ut:

Område 1, 2 och 8

Avdrag räknas ut per trakt per månad. Antalet reklamationer per trakt och vecka relateras till antal hämtningar per vecka. Genomsnitt procentuell reklamation per månad räknas ut. Avdrag på entreprenörsersättningen är som följer:

0,8% - 20 000kr

1,0% - 30 000kr

1,2% - 40 000kr

1,4% - 50 000kr

Område 7, 9 och 12

Avdrag räknas ut per område per vecka. Antalet reklamationer för hela området och vecka relateras till antal hämtningar per vecka. Genomsnitt procentuell reklamation per vecka räknas ut. Avdrag på entreprenörsersättningen är som följer:

0,3% - 10 000kr

0,4% - 20 000kr

0,5% - 30 000kr

RenoNorden AB – område 1, Hässelby/Vällingby/Spånga

RenoNorden tog över området under september 2010 när den tidigare entreprenören gick i konkurs. Antalet reklamationer kan uppfattas som högt, men i relation till antalet hämtningar är det lågt. Reklamationerna har inte genererat avdrag på entreprenörsersättningen.

Liselotte Lööf AB – område 2, Bromma

Antalet reklamationer under entreprenadens första år var väldigt hög. Under de resterande åren har reklimationsnivåerna successivt blivit lägre med undantag av vintermånaderna 2009/2010. Snö och halka skapade stora problem för alla entreprenörer. Trots samma problem med mycket snö under 2010/2011, har inte reklimationsnivåerna alls varit lika höga. Reklamationerna har inte genererat avdrag på entreprenörsersättningen under 2009, 2010 och 2011.

Liselotte Lööf AB – område 7, Hägersten/Skärholmen

Även här har vintern 2009/2010 skapat stora problem, med tillsvarende höga reklimationsnivåer. Resten av tiden är reklimationsnivåerna relativt låga. Under entreprenadens början genererade reklamationerna avdrag på entreprenörsersättningen. Men, reklamationerna har inte genererat avdrag på entreprenörsersättningen sedan våren 2010.

RenoNorden AB – område 8, Älvsjö

RenoNorden tog över området under september 2010 när den tidigare entreprenören gick i konkurs. Antalet reklamationer kan uppfattas som högt, men i relation till antalet hämtningar är det lågt. Reklamationerna har inte genererat avdrag på entreprenörsersättningen.

Liselotte Lööf AB – område 9, Enskede/Farsta

Även här har vintern 2009/2010 skapat stora problem, med tillsvarende höga reklamationsnivåer. Reklamationsnivåerna har successivt blivit lägre eftersom entreprenaden etableras. Reklamationerna har genererat enstaka avdrag på entreprenörsersättningen under 2010 och 2011.

Liselotte Lööf AB – område 12, Östermalm/Djurgården

Området har ett sämre resultat från kundundersökningen än andra områden. Under 2010 genererade reklamationsnivåerna avdrag på entreprenörsersättningen. Det kan vara detta som reflekteras i kundundersökningen. Under 2011 har inga avdrag på entreprenörsersättningen skett.

3.3 Redogörelse av entreprenörernas egenkontroll

Entreprenörerna har besvarat frågor om hur de säkerställer de krav på kvalitet, service, arbetsmiljö och trafiksäkerhet som angavs i förfrågningsunderlaget. Sammanfattning av entreprenörernas svar presenteras i bilaga 1.

Båda entreprenörerna har tillstånd att transportera avfall, korrekta ansvarsförsäkringar enligt kraven i förfrågningsunderlaget och sociala avgifter och skatter är betalda.

Båda entreprenörerna är kvalitetscertifierade enligt ISO 9001 och miljöcertifierade enligt ISO 14001. Dessa certifieringar täcker även kunskap om lagar och förordningar som styr avfallshanteringen så som Miljöbalken, Avfallsförordningen och Stockholms stads renhållningsordning, samt arbetarskydd enligt arbetsmiljölagen.

Entreprenörerna har redogjort för hur de jobbar med reklamationer, avvikelser och upprepade reklamationer. Båda entreprenörer jobbar enligt de krav som ställs i avtalen enligt följande rutiner:

Vid avvikelser och driftstörning är entreprenören medveten om att det finns problem före Trafikkontoret och kunden.

Vid reklamation behöver entreprenören inte vara medveten om eventuella problem före kund och Trafikkontoret.

Avvikelse

Vid avvikelse som leder till att allt avfall:

- inte hämtas:
 - meddela genast Trafikkontoret, via verksamhetssystemet, om orsaken
 - kontakta kund samma dag

- lämna redovisning till Trafikkontoret om problemet och lösning på kort och lång sikt,
- se till att avfallet hämtas senast dagen efter och framåt med beaktande av arbetsmiljöreglerna
- redovisa för Trafikkontoret hur arbetet fortskrider om man inte kommer vidare, diskuteras problemet med Trafikkontoret och Trafikkontoret avgör hur man går vidare
- hämtas:
 - entreprenören avgör hur man går vidare med avvikelsen.

Driftstörning

När driftsstörning kan befaras eller redan ägt rum:

- alltid informera Trafikkontoret så tidigt som möjligt:
 - omfattningen av störningen
 - hur länge störningen beräknas pågå
 - hur man avser lösa störningen, vilka resurser man sätter in
 - när man räknar med att vara ikapp
- om möjligt meddela kund

Reklamation

När entreprenören får en reklamation från Trafikkontoret och det är:

- första reklamationen:
 - arbetsledaren kontaktar insamlingspersonalen eller annan (ex. jourbil) som ser till att reklamationen blir åtgärdad samma dag
 - svara Trafikkontoret via verksamhetssystemet
- andra reklamationen för samma hämtning:
 - arbetsledaren kontaktar kund **och** kontrollerar på plats och ser till att reklamationen blir åtgärdad samma dag
 - redovisa för Trafikkontoret via verksamhetssystemet, samma dag, att man varit på plats och vad man gjort,
- fler än två reklamationer för samma hämtning:
 - Trafikkontoret väljer om man ska skicka annan att utföra uppdraget och vidarefakturerar entreprenören
- tre eller fler upprepade reklamationen på samma adress inom tre månader:
 - arbetsledaren kontrollerar på plats **och** kontaktar kund och ser till att reklamationen blir åtgärdad samma dag
 - redovisar för Trafikkontoret, via verksamhetssystemet och samma dag, att man varit på plats och vad man gjort
 - arbetsledaren utreder vad som är problem och återskär till Trafikkontoret via verksamhetssystemet inom 2 dagar
- problem kvarstår eller ingenting händer:
 - Trafikkontoret väljer om annan ska utföra uppdraget och vidarefakturerar entreprenören.

4. FÖRBÄTTRINGSOMRÅDEN

Utifrån de tre delarna av entreprenadgranskningen har förvaltningen dragit slutsatser om förbättringsområden för de granskade entreprenaderna.

Sophämtningen fungerar överlag bra och ges övergripande goda betyg av kunderna. Villahushållen är generellt nöjdast och flerfamiljsfastigheterna minst nöjda.

De kvalitetsproblem som uppstår är av tre slag:

- driftstörningar av tillfällig natur
- driftstörningar pga snö och halka
- återupprepade reklamationer

Sammanfattningsvis kan följande framhåvas som generella förbättringsområden:

- Tydligare profilering av fordon.
Noterbart i undersökningen är att en så stor andel av kunderna inte kan ta ställning till fordonets miljövänlighet. 76% av villakunderna kunde inte ta ställning till detta. Här finns möjligheter för båda entreprenör och förvaltning att vara tydligare gentemot kund. Tydligare profilering av biogasfordonen är relevant för att framhäva stadens miljösatning.

4.1 Liselotte Löf AB

Område 12 sticker ut med färre kunder än i andra områden som är mycket nöjd eller ganska nöjd med följande:

- att hanteringen sker på utsatt dag
- att hanteringen sker utan nedskräpning
- att hanteringen sker utan bullerstörning
- möjligheten att få fram klagomål, få rättelser, lämna synpunkter
- serviceandan i stort

Under 2010 genererade reklimationsnivåerna avdrag på entreprenörsersättningen. Det kan vara detta som reflekteras i kundundersökningen. Under 2011 har inga avdrag på entreprenörsersättningen skett. En noggrannare analys av enskilda trakter i området krävs för att hitta orsaken till det låga resultatet i kundundersökningen.

4.2 RenoNorden AB

Det är viktigt att beakta att RenoNorden tog över efter Resta september 2010. Till en viss del kan kundernas uppfattning av entreprenören spegla Resta. Trots det är

RenoNordens kunder övergripande nöjda. Reklamationsnivåerna är relativt höga i RenoNordens områden jämfört med Liselotte Lööfs områden. Men i relation till antalet hämtningar faller nivåerna under gränsvärden för avdrag på entreprenörsättningen.

BILAGOR:

Bilaga 1 Sammanfattning av entreprenörernas svar

Granskning av avfallsentreprenör för Trafikkontoret

Syfte: Bedöma om entreprenörerna uppfyller avtal enligt gällande förfrågningsunderlag Dnr T2008-006-01341 (områden 7,9 och 12) och Dnr 05-0530/04 (område 2)

Gäller följande entreprenör: Liselotte Lööf AB

Ansvarig: Roland Göransson

1. System för egenkontroll

Kopior på relevanta dokument är skickade till Tk.

Tillstånd att transportera avfall - uppfyllt

Ansvarsförsäkringar (person- och sakskada, plötslig och oförutsedd miljöskada) - **uppfyllt**

Sociala avgifter samt att skatter är betalda - **uppfyllt**

Kännedom om arbetarskydd enligt arbetsmiljölagen för skydd mot ohälsa och olycksfall – **uppfyllt**

Företaget har en personalavdelning som har kännedom om detta och utbildar arbetsledningen. Regelbundna skyddsronder genomförs under personalchefens ledning.

Kännedom om vilka övriga lagar som styr; Miljöbalken,

Avfallsförordningen, Stockholms stads renhållningsordning – **uppfyllt**

Detta ingår som en viktig del i ISO 14001. Företaget har sammanställt en lista på lagar och förordningar som styr verksamheten och som uppdateras kontinuerligt. Varje år går ledningen igenom denna lista med berörd personal, vilket protokollförs. Protokoll från senaste möte är skickat till Tk.

Hur hanteras egenkontroll för minimering av fel?

Varje fel hanteras som en avvikelse i kvalitetsledningssystemet (ISO 9001). Detta betyder att avvikelserapport skrivs med förslag på korrigerande åtgärd (om förslag finns), som lämnas till närmaste chef för åtgärd. Om samma fel upprepas kallas samtliga berörda för speciella genomgångar för att se om, exempelvis arbetet har förändrats så att rutinerna bör förändras, eller om personalen måste få mer utbildning osv. Alla avvikelser skickas till ISO-ansvarig för genomgång och arkivering. Alla avvikelser går regelbundet igenom av företagets ledningsgrupp.

För hushållskontrakten med trafikkontoret sköts de flesta avvikelserna genom Adminet-systemet. Där sker uppföljningarna regelbundet tillsammans med Tk.

Är företaget kvalitetscertifierat?

Ja, sedan 2002 enligt ISO 9001:2008. Kopior på certifikat är skickat till Tk.

Är företaget miljöcertifierat?

Ja, sedan 2002, ISO 14001:2004. Kopior på certifikat är skickat till Tk.

2. Dokumentation och rutiner för kvalitetsarbetet

Finns rutiner och system för kvalitetssäkring av verksamheten? **Ja enligt ISO 9001:2008**

Dokumentation av kvalitetsledningssystem? **Ja, på gemensam hårddisk**
Protokoll på ISO lagefterlevnad finns, kopia på senaste skickat till Tk.

Åtgärder vid olycka, finns åtgärdsplan?

Vid personskada

Krisplan finns vid allvarlig olycka. Då chaufförerna är utbildade i första hjälpen är det deras uppgift att lösa den första akuta krisen, samt ringa efter ambulans omgående. Krishanteringsarbetet påbörjas omgående, arbetsmiljöverket kontaktas och övrig specialutbildad personal kallas in. I övrigt jobbar företaget enligt Lagen om systematiskt arbetsmiljöarbete. Alla olyckor och tillbud dokumenteras och åtgärder vidtas. Företaget har tydliga mål och jobbar systematiskt med att få ner antalet olyckor och tillbud både i det dagliga arbetet och i arbetsmiljökommittén.

Fordonsskada

Föraren skriver rapport på särskild blankett som lämnas till fordonsansvarige för vidare hantering med försäkringsbolag och ev. motpart

- Skada på annans egendom
Se ovan, lika fordonsskada
- Utsläpp av olja eller drivmedel
Det finns absorptionsmedel (Aerosol) och brandsläckare i varje fordon; vid spill ska föraren göra sanering omedelbart. Vid stora mängder tillkallas hjälp från brandkåren samt från företagets saneringsavdelning.

Fungerar det att tillsammans med beställaren förbättra av kvalitén och servicen vid hämtningsarbetet?

Driftsmöten och avtalsmöten är de forum som finns vad gäller dessa frågor. Det har ofta förekommit att vi har träffats i andra typer av möte för att lösa problem.

Rapportering av resultat från kontroll?

Företaget har fastställt målplan för 2010-2011. Kopia av rapport från uppföljning är skickat till TK. Driftmöten och avtalsmöten är forum för att informera Tk.

3. Användning av rutiner i praktiken

Kund- och hämtningsregister erhålls från beställaren

Kör/turlistor läggs in i bilarnas datasystem, varje vägning registreras gällande villahämtning och förs över till beställaren. Verksamheter reg. ej för närvarande, men listorna används för att kontrollera abonnemang mm. Vid förändringar erhålls ändringsmeddelanden från beställaren, vilka lämnas över till hämtpersonalen dagen efter, för att därefter läggas in på körlistorna. Avvikelser från trafikkontoret besvaras och åtgärdas omgående. Ej hämtade adresser rapporteras till beställaren, med förklaring till vad som har hänt och vilka åtgärder som har vidtagit för att hämta så snart som möjligt och vad som krävs för att detta ej ska hända igen. Vid de regelbundna driftsmöten med beställaren försöker båda parter lösa problem som har uppstått.

- Reklamationer kommer online genom adminet systemet och arbetsledarna kan därför agera omedelbart, genom att först kontakta aktuell chaufför för att kolla vad som har hänt. Har han missat hämtningen får han omedelbart åka tillbaka. Skulle orsaken vara någonting annat ex. vis koden stämmer inte odyl. ringer arbetsledaren till aktuell kund och förklarar problemet. Åtgärderna rapporteras därefter direkt i adminet för information till Tk.
- Avvikelser rapporteras dels genom adminet, men i stor utsträckning kommer rapporterna från våra chaufförer. Det kan gälla allting från felaktiga koder, dörrstopp saknas, gatuarbeten, felparkerade bilar, snöhinder, mm. Arbetsledarna informerar TK genom adminet och kontaktar kunderna så snart som möjligt för att lösa problemen.
- Tk rapporterar varje vecka vilka kunder, som har reklamerat flera gånger. I regel är det ett ärenden som redan är under utredning

- och trafikkontoret är oftast inkopplade. Dessa ärende är alltid högprioriterade.
- Svåra hämtställen/arbetsmiljö initieras alltid av LLAB. Oftast har utredningen pågått under lång tid, eftersom företagaren alt. fastighetsägaren visar stor motstånd till att hitta vettiga lösningar, i regel beroende på höga kostnader Trafikkontoret är alltid behjälpliga i dessa ärenden. I vissa fall slutar utredningen med hämtstopp, vilket är den sista utvägen för att få en kund att agera.

Uppgiftsunderlag för debitering av ej schemalagd hämtning – hur sköts detta?

Genom beställning från trafikkontoret, varefter företaget fakturerar Tk.

Entreprenören ska dagligen överföra information om registrerade hämtningar till Tk med bland annat transponder/tagg-id, datum och klockslag för tömning och vikten på innehållet i kärlet. Hur säkerställs detta? Vad händer om reservbil måste användas?

Den information som förs över från bilarna tar "omvägen" till Liselotte Lööf AB, där företaget försöker säkerställa att informationen är rätt. Enligt avtal kan företaget använda reservbil som inte är fullt utrustad. Företaget anmäler detta omgående till Tk.

Informationsmaterial – framtagande av informationsmaterial på entreprenörens initiativ bekostas av entreprenören och skall före distribution godkännas av beställaren – hur sköts detta?

Vid de tillfällen som detta förekommer, i normalfallet är det ändringar av hämtningsdagar, tas materialet fram i samråd med TK, Därefter skickas informationen per post alt. Lämnas informationen direkt i brevlådorna.

4. Uppfyllelse av kraven i avtalen

Följande punkter är krav från avtalet. Redovisa hur företaget jobbar med dessa krav internt.

Personal/Underentreprenör/Bemanningsföretag

- Verksamheten ska bedrivas med kompetent och service inriktad personal
Företaget har en stabil stomme av miljöarbetare som har arbetat med insamling i många år. Vid nyanställning söker företaget i första hand personer med erfarenhet av branschen. Alla genomgår utbildning inom fordonsteknik, eco-driving,

kvalitets- och miljö, arbetsmiljö, serviceanda och miljökunskap. Vikten av kompetens och service är också återkommande tema på våra arbetsplatsträffar.

- Utbildning inom service- och miljökunskap samt arbetsmiljö
Se ovan.
- Entreprenör och personal är skyldig att underkasta sig den kontroll som beställaren föreskriver, samt att följa de direktiv som lämnas av beställarens företrädare
Företaget följer gällande avtalsbestämmelser. Kopia på Funktionsbeskrivning Miljöarbetare Hushåll är skickat till Tk.
- Sjoxning är inte tillåtet
Företaget har klara förbud mot sjoxning vilket framgår av policy och funktionsbeskrivningar.
- Personalens klädsel skall vara ändamålsenlig, enhetlig och proper
All personal ska bära företagets arbetskläder. Detta kontrolleras regelbundet vid arbetsmöten, mm. Resultatet finns dokumenterat i måluppföljning, kopia skickat till Tk.
- Personal med kundkontakt skall kunna kommunicera på svenska
All personal talar svenska.

Kvalitet, service, miljö, arbetsmiljö och trafiksäkerhet

- Entreprenören skall arbeta aktivt tillsammans med fastighetsägare för att hitta långsiktiga hållbara lösningar. Föreligger permanenta problem som kräver ombyggnad eller andra åtgärder skall entreprenören meddela detta till beställaren, samt kontakta fastighetsägaren och relevanta myndigheter för att lösa problemet
Innan det blir aktuellt med större förändringar hos en kund, har i regel ganska lång tid gått, då företaget har försökt allting. Har detta inte gått och de blir aktuellt med någon typ av ombyggnad kopplas Tk in och någon därifrån hjälper till i den fortsatta utredningen tills man funnit en lösning.
- Entreprenören skall svara för samordning med kunder vid utförande. Vid varje tillfälle när hämtning inte kunnat ske eller när oklarheter föreligger skall kunden kontaktas
Sker regelbundet enligt avtal. Detta innebär att företaget lägger in alla avvikelser som vi får från chaufförerna i adminet . Efter detta söker företaget kunden för att informera denne om vad som har hänt och vilka åtgärder som kommer att vidtas alt. vad kunden måste göra. Får företaget en reklamation genom Tk gäller samma rutin. Företaget kontaktar kunden för att lösa problemen

Hämtning

- Allt avfall som ingår i entreprenörens uppdrag skall hämtas vid varje hämtningstillfälle, inget avfall får lämnas vid behållarplats eller transportväg
Allting hämtas enligt avtal. Återkommande s.k. övermängder utreds och dokumenteras och ev. nytt abonnemang införs. Chaufförerna hämtar rent vid varje tillfälle. Finns mängder som ej är noterade i abonnemangen, rapporteras detta till arbetsledningen, för bevakning om det skulle förekomma igen. Skulle så vara fallet inleds en mättningsprocedur som ev. kan leda till en förändring av abonnemanget.
- Överenskomna villkor för hämtning såsom anvisade kör- och dragvägar, hämtningstider och utförande skall gälla
Hämtnings förhållanden styrs av det abonnemang som kunden har tecknat. Där finns noteringar om gångavstånd, typ av behållare, antal hämtningar mm. För att säkerställa att man uppfyller kraven har samtliga chaufförer kör/turlistor där alla noteringar finns.
- Arbetet skall utföras så att skador ej uppstår på fastighet eller därtill hörande fast eller lös egendom
Chaufförerna försöker alltid att köra försiktigt, då de vet att bolaget får betala ev. skador
- Följa upp klagomål från fastighetsägare och åtgärda
Sker kontinuerligt
- Kontrollera hämtningsmängder, steg, behållartyp mm
Sker kontinuerligt
- Entreprenören är skyldig att följa förändringar av avfallsmängd och föreslå erforderliga ändringar av hämtningsfrekvens, antal behållare och liknande
Sker kontinuerligt
- Entreprenören ansvarar för att tillhandahålla, anskaffa och lagra engångsbehållare
Lagret finns i Vanadisberget- säckar kommer varje vecka

- Inventering av hämtställen skall ske minst vartannat år
Traktgenomgångar enligt avtal
- Hämtning får utföras mellan kl. 06.00 och 22.00. Efter överenskommelse mellan entreprenören och Tk kan andra tider förekomma om särskilda skäl föreligger
Förekommer i begränsad omfattning i samråd.

Fordon

- Miljöklassningskrav enligt förfrågningsunderlag definierat per område
Vi använder endast biogasdrivna fordon på samtliga områden; dessa har EEV-klass, dvs bästa tillgängliga klass.
- Miljöanpassade biologiskt lätt nedbrytbara oljor och smörjmedel skall användas
Vi använder följande oljor och smörjmedel, som samtliga är av högsta tillgängliga miljöklass:
Motorolja: Q8 T905 10W-40
Växellådsolja: Q8 Auto 15
Hydraulolja: Q8 Holbein Bio long Life
Smörjfett: Q8 Renoir
- Fordon och övrigt material som används för uppdraget skall hållas i välvårdat skick
Vi förfogar över egen tvätt i berggaraget och tvättar regelbundet enligt schema. Tvättschema för 2011 skickat till Tk.
- Tvättmedel och avfettningsmedel som används för fordonsrengöring skall vara miljöanpassade och biologisk lätt nedbrytbara
Följande tvätt- och avfettningsmedel används:
SGA Bio Kleen
Micro avfettning
- Fordonen skall vara försedda med firmabeteckning och informationsskylt enligt avtal
Uppfylls

- TV-backnings kamera skall finnas på samtliga fordon
Uppfylls
- Fordon som används på ordinarie trakter ska vara försedda med sådan läsenhet och övrig utrustning, inklusive våg, som krävs för att beställarens krav på återkoppling av information från hämtning uppfylls
Uppfylls
- Tätt lastutrymme och komprimeringsutrustnings tank för uppsamling av lakvatten
Uppfylls
- Låg ljudnivå skall eftersträvas
Biogasdriften ger lågt buller
- Hämtningsfordonen ska på båda sidor vara försedda med dekaler som anger att hämtningen utförs å uppdrag av Stockholms stad på dörrarna, ramar med skyltar till Tks informationskampanjer på skåpet och entreprenörens firmanamn/logotyp på skåpet
Uppfylls

Avlämning av avfall

- Medvetenhet av kvalitetskrav för avfall
Samtliga chaufförer är väl medvetna. Uppföljning sker på Högdalen. Det har aldrig förekommit någon "nedklassning"
- Upplysningsplikt om ej brännbart avfall
Chaufförerna meddelar arbetsledningen när sådant material Finns i soprummen.

Avdrag på entreprenadersättning – är entreprenören medveten om i vilka fall som avdrag på entreprenadersättningen sker vid överträdelse?

På förekommen anledning har miljöarbetarna informerats om detta vid driftsmöten

Granskning av avfallsentreprenör för Trafikkontoret

Syfte: Bedöma om entreprenörerna uppfyller avtal enligt gällande förfrågningsunderlag
Dnr 05-0530/04

Områden: 1 och 8

Gäller följande entreprenör: RenoNorden

Ansvarig: Richard Lindahl

Kopior på relevant dokumentation skickas till Tk tillsammans med svar på granskningen.

1. System för egenkontroll

Kopior på relevant dokumentation skickats till Tk.

Tillstånd att transportera avfall - **uppfyllt**

Ansvarsförsäkringar (person- och sakskada, plötslig och oförutsedd miljöskada) - **uppfyllt**

Sociala avgifter samt att skatter är betalda - **uppfyllt**

Kännedom om arbetarskydd enligt arbetsmiljölagen för skydd mot ohälsa och olycksfall

Företagets HR avdelning, skyddskommitté, arbetsmiljösamordnare har god kunskap om arbetsmiljölagen. Alla tjänstemän med operativt ansvar genomgår, eller har gått utbildningarna PAM 1 o 2.

Kännedom om vilka övriga lagar som styr; Miljöbalken,

Avfallsförordningen, Stockholms stads renhållningsordning

Alla respektive avdelningar inom företaget har en grundläggande kunskap om avfallsförordningen, samt renhållningsordningen för respektive uppdragsgivares område. Alla avdelningschefer har detta material att tillgå i det fall det efterfrågas.

Hur hanteras egenkontroll för minimering av fel?

Egenkontrollen hanteras övergripande av våra styrdokument enligt ISO 9001 och kontrolleras kontinuerligt genom kontinuerliga interna och externa revisioner.

Är företaget kvalitetscertifierat?

Svar JA företaget och hela koncernen är certifierat enligt ISO 9001

Är företaget miljöcertifierat?

Svar JA företaget och hela koncernen är certifierat enligt ISO 14001

2. Dokumentation och rutiner för kvalitetsarbetet

Finns rutiner och system för kvalitetssäkring av verksamheten?

Ja företaget arbetar i eget kvalitetsledningssystem i enlighet med ISO 9001

Dokumentation av kvalitetsledningssystem?

Dokumentationen av kvalitetsledningssystemet finns i eget intranet vilket alla har tillgång till.

Åtgärder vid olycka, finns åtgärdsplan?

- Vid personskada
- Fordonsskada
- Skada på annans egendom
- Utsläpp av olja eller drivmedel

Ja företaget har intern åtgärdsplan för olyckor i alla kategorier som efterfrågades.

Fungerar det att tillsammans med beställaren förbättra av kvalitén och servicen vid hämtningsarbetet?

Företaget ser den dagliga operativa kontakt med TK, samt driftsmöten som forum för att förbättra kvalitén samt service vid hämtningsarbetet.

Företaget har dessutom mycket positiva erfarenheter av samarbetet med vår arbetsmiljösamordnare.

Rapportering av resultat från kontroll?

Se ovan.

3. Användning av rutiner i praktiken

Kund- och hämtningsregister erhålls från beställaren

Reklamationer

Tas emot och adressen kontrolleras i Admin – Kontrolleras mot HP:s avvikelser – Kund söks för kontakt – Eventuella problem försöker lösas snarast så att uppdraget kan utföras så fort det är möjligt. Alla åtgärdsförsök och kontaktförsök registreras under arbetsmiljöfliken i AdminNet

Avvikelse

Intern uppdelning i 3 grupper: Abonnemangs relaterat, lätt arbetsmiljö problem och stort arbetsmiljö problem. Dessa hanteras enligt samma mönster som för reklamationer.

Upprepade reklamationer

Samma som för avvikelser med tillägget att vi oftast har ett nära samarbete med ngn av TK:s handläggare.

Svåra hämtställen/arbetsmiljöproblem vid hämtställen

Arbetsledare och arbetsmiljösamordnare och skyddsombud försöker få till en tillfällig lösning i steg 1. TK:s handläggare är ofta medverkande i denna process.

Säkerställa att information om registrerade hämtningar överförs till Tk med bl.a. tagg-id, datum, klockslag och vikt

Uppgiftsunderlag för debitering av ej schemalagd hämtning – hur sköts detta?

Företaget har under denna upphandlingsperiod ej ersättning för ej schemalagd hämtning

Entreprenören ska dagligen överföra information om registrerade hämtningar till beställaren med bla. id/tagnummer/streckkod, behållarid, anmärkningsfält, datum och klockslag för tömning och vikten på innehållet i kärlet. Hur säkerställs detta? Vad händer om reservbil måste användas?

Företaget säkerställer varje arbetsdag att fordonsdatorutrustning fungerar, och i de fall problem konstaterats så körs trakten istället med reservbil. Varje dag överförs insamlad data till TK.

Informationsmaterial – framtagande av informationsmaterial på entreprenörens initiativ bekostas av entreprenören och skall före distribution godkännas av beställaren – hur sköts detta?

Allt informationsmaterial godkänns av K Jönsson för att sedan distribueras enl ök

4. Uppfyllelse av kraven i avtalen

Följande punkter är krav från avtalet. Redovisa hur företaget jobbar med dessa krav internt.

Personal/Underentreprenör/Bemanningsföretag

- Verksamheten skall bedrivas med kompetent och service inriktad personal

Företaget har en låg omsättning av personal, och denna har en lång erfarenhet av verksamheten. Ett kontinuerligt arbete pågår med information och utbildning genom APT träffar som avhålls vid jämna tillfällen inom avdelningen.

- Utbildning inom service- och miljökunskap samt arbetsmiljö
Företaget har en upprättad utbildningsplan som ständigt kompletteras, och miljöarbetarskola för all nyanställd personal kommer att bli obligatorisk. Arbetsledning kommer att uppdatera sin arbetsmiljöutbildning vid jämna tillfällen.
- Arbetsledning med regelbunden övervakning på plats
Arbetsledningen har tillgång till företagsbilar, och skall med jämna mellanrum besöka fältet både vid avtalade möten i specifika ärenden, samt för att kontrollera verksamheten. Arbetsledning finns på plats vid kontoret mellan 05.30-17.00.
- Entreprenör och personal är skyldig att underkasta sig den kontroll som beställaren föreskriver, samt att följa de direktiv som lämnas av beställarens företrädare
- Sjoxning är inte tillåtet
Vi har en nolltolerans för sjoxning, svarthämtning, och användning av annan klädsel än företagets profilerade utrustning.
- Personalens klädsel skall vara ändamålsenlig, enhetlig och proper
Se ovan
- Personal med kundkontakt skall tala och förstå svenska
Krav vid anställning, samt på bemanningsföretag är svensktalande personal.

Ansvar enligt arbetsmiljölagen

- Om sopbehållare inte kan hanteras på ett arbetsmiljöriktigt sätt, och sopbehållaren därför förblir otömd, skall entreprenören skyndsamt på plats förvissa sig om problemet och informera beställaren. Entreprenören skall se till att avfallet hämtas senast dagen efter. Entreprenören skall föreslå lösningar för fastighetsägaren eller sophämtarna så att hushållsavfallet i fortsättningen kan hämtas på ett arbetsmiljöriktigt sätt
Om behållaren inte kan hanteras på ordinarie sätt enligt arbetsmiljökrav, så kontaktas kunden omedelbart där vi lämnar förslag på lösning som klarar hämtning kortsiktigt. Kvarstår problemet besöks platsen av arbetsledning som besiktat stället, och försöker nå en hållbar lösning. I de fall inget kan åtgärdas genom dialog med kunden, så kopplas sedan skyddsombud samt arbetsmiljösamordnare in i fallet.
- Föreligger permanenta problem som kräver ombyggnad eller andra åtgärder skall entreprenören meddela detta till beställaren, kontakta

fastighetsägaren och relevanta myndigheter för att lösa problemet, samt hålla beställaren informerad om arbetet.

Se ovan.

Hämtning

- Allt avfall som ingår i entreprenörens uppdrag skall hämtas vid varje hämtningstillfälle, inget avfall får lämnas vid behållarplats eller transportväg
- Överenskomna villkor för hämtning såsom anvisade kör- och dragvägar, hämtningstider och utförande skall gälla
- Arbetet skall utföras så att skador ej uppstår på fastighet eller därtill hörande fast eller lös egendom
- Följa upp klagomål från fastighetsägare och åtgärda
- Kontrollera hämtningsmängder, steg, behållartyp mm
- Entreprenören är skyldig att följa förändringar av avfallsmängd och föreslå erforderliga ändringar av hämtningsfrekvens, antal behållare och liknande
- Entreprenören ansvarar för att tillhandahålla, anskaffa och lagra engångsbehållare
- Hämtning får utföras mellan kl. 06.00 och 22.00. Efter överenskommelse mellan entreprenören och Tk kan andra tider förekomma om särskilda skäl föreligger

Övriga punkter anser vi uppfyller i enlighet med rubriken hämtning.

Fordon

- Miljöklassningskrav enligt förfrågningsunderlag definierat per område
- Miljöanpassade biologiskt lätt nedbrytbara oljor och smörjmedel skall användas
- Fordon och övrigt material som används för uppdraget skall hållas i välvårdat skick
- Tvättmedel och avfettningsmedel som används för fordonsrengöring skall vara miljöanpassade och biologisk lätt nedbrytbara
- Hämtningsfordonens hytt skall vara försedda med firmabeteckning och informationsskylt av vilket skall framgå att uppdraget utförs på entreprenad av beställaren
- TV-backnings kamera skall finnas på samtliga fordon
- Fordon som används på ordinarie trakter ska vara försedda med sådan läsenhet och övrig utrustning, inklusive våg, som krävs för

att beställarens krav på återkoppling av information från hämtning uppfylls

- Tätt lastutrymme och komprimeringsutrustnings tank för uppsamling av lakvatten
- Låg ljudnivå skall eftersträvas
- Beställaren skall fritt kunna disponera utrymmet på fordonens påbyggnads båda sidor för informationsskyltar och liknande

Under punkten fordon så uppfyller vi ställda krav enligt upphandlingsunderlaget.

Avlämning av avfall

- Medvetenhet av kvalitetskrav för avfall
- Upplysningsplikt om ej brännbart avfall

Under punkten avlämning avfall anser vi oss uppfylla kraven.

Avdrag på entreprenadersättning – är entreprenören medveten om i vilka fall som avdrag på entreprenadersättningen sker vid överträdelse?

Vi är väl medvetna om vilka avdrag som kan ske på entreprenadersättningen.



Bilaga 2 Kundundersökning